

## **МЕДИАЦИЯ КАК ИННОВАЦИОННАЯ ТЕХНОЛОГИЯ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА ИНТЕРЕСОВ В СФЕРЕ ЛИЧНЫХ ФИНАНСОВ**

**А. Б. Дудкин**

ЗАО «БСБ Банк», Минск, Беларусь  
*dudkin@sbmt.by*

*Суть, принципы и сферы применения медиации.* Медиация представляет собой технологию разрешения конфликта, при котором конфликтующие стороны преодолевают конфликт, используя в качестве основного инструмента переговоры с участием третьего (нейтрального) лица – медиатора.

Наряду с переговорами, решением споров через сотрудничество и третейское судопроизводство медиацию принято считать «согласительной процедурой». Ее существенное отличие от других видов посредничества заключается в том, что посредник – медиатор, часто не обладающий экспертными знаниями в конкретной области, являющейся предметом спора (конфликта), и не нацеленный на осуществление правовых консультативных функций, стремится помочь сторонам выработать общее понимание конфликта и действовать в направлении урегулирования спора. Результатом работы медиатора является выработка вариантов решений, взаимоприемлемых для участников конфликта.

Медиация основывается на доверии, которое стороны оказывают медиатору как лицу, способному обеспечить эффективное ведение переговоров; сама процедура характеризуется высокой гибкостью, а принятые решения опираются на согласие всех сторон.

Таким образом, медиация основывается на следующих принципах:

- добровольность – возможность отказа сторон конфликта от рассмотрения спора в суде, возможность выбора метода медиации среди других согласительных процедур, самостоятельный выбор медиатора;
- добросовестность, равноправие и сотрудничество – возможность сторон выработать в результате медиации конструктивное решение, удовлетворяющее все стороны конфликта;

– нейтральность и беспристрастность медиатора, предполагает его не связанность со сторонами конфликта и незаинтересованность в выигрыше одной из сторон;

– конфиденциальность, требует от медиатора сохранения сути и путей разрешения конфликта в тайне.

Медиация как самостоятельная технология разрешения конфликтов и споров впервые возникла во второй половине XX столетия вначале в США, Австралии, Великобритании, позже – в Европе.

В Российской Федерации Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» вступил в силу в 2010 г., но только к настоящему времени граждане, предприниматели и организации начали прибегать к услугам медиаторов в различных сферах деятельности [4].

В Республике Беларусь активное развитие и государственное регулирование медиации началось в 2013 г. с принятием Закона Республики Беларусь от 12.07.2013 г. № 58-З «О медиации» (далее – Закон о медиации). Закон о медиации позволяет применять медиативные технологии и процедуры в различных областях общественной жизни: в сферах корпоративных, гражданских, трудовых, семейных, межкультурных отношений, а также, безусловно, коммерческих и финансовых [2].

Однако несмотря на тот факт, что Закону о медиации уже более 5 лет, степень распространения медиативной технологии в республике все еще остается чрезвычайно низкой. Возможно, основной причиной такого положения дел является низкая правовая и финансовая грамотность населения, отсутствие должной пропаганды такого инновационного и альтернативного способа разрешения конфликтов и споров.

Удивительно, но даже лица, имеющие высшее образование и большой практический опыт работы в сферах юриспруденции, экономики, финансов и бизнеса, имеют лишь поверхностное представление о достоинствах медиации и медиативных инструментах, отдавая предпочтение традиционным судебным процедурам.

*Медиация в сфере личных финансов.* Еще более печально выглядит ситуация в области личных финансов, прежде всего в сфере потребительского финансирования, по-другому именуемого «p2p-кредитованием» (от англ. *peer-to-peer* – равноправное кредитование, или от *person-to-person* – кредитование одним частным лицом другого).

Возникновение в республике сферы потребительского финансирования было обусловлено задачами по ускоренному развитию небанковских секторов финансового рынка, поставленными в Стратегии развития финансового рынка Республики Беларусь до 2020 г., которая была утверждена совместным постановлением Совета Министров Республики Беларусь и Национального

банка Республики Беларусь от 28.03.2017 г. № 229/6 [1]. Сегодня этот рынок уверенно набирает обороты.

Особенность потребительского финансирования заключается в отсутствии традиционного финансового посредника в сделках заимствования между двумя физическими лицами: заемщиком и займодавцем (кредитором). Указанная особенность позволяет вовлечь в финансовую сферу, с одной стороны, группу людей, у которых отсутствует свободный доступ к кредитным ресурсам, с другой стороны, людей, желающих инвестировать свободные денежные средства в более доходные (нежели банковские вклады) и менее рисковые (нежели операции на рынке форекс) инструменты.

Контактируя друг с другом напрямую, минуя посредников и руководствуясь своими возможностями и ожиданиями, физические лица могут по упрощенной процедуре и на взаимовыгодных условиях заключать сделки займа.

Заключение сделок потребительского финансирования осуществляется в интернете на специализированных площадках, работающих круглосуточно в режиме онлайн.

Интернет-площадки построены по разным бизнес-моделям. Одна из них практически полностью исключает саму интернет-площадку из процесса заимствования, предоставляя обоим участникам сделки займа возможность осуществлять транзакции (выдачу займа, погашение займа и процентов) напрямую, используя инструменты интернет-площадки.

При такой бизнес-модели задачами интернет-площадки являются ее комплексное сопровождение, включающее в себя оценку платежеспособности заемщика, организацию подписания участниками сделки ряда документов, а также урегулирование разногласий, возникающих у сторон в процессе заимствования. Подобный функционал интернет-площадки способствует защите интересов кредиторов и заемщиков.

Как и в любой сфере, провоцирующей возникновение кредитного риска, в потребительском финансировании также существует вероятность понесения кредитором убытков в связи с невозвратом вложенных средств и неполучением процентов по ним.

Как было установлено в процессе мониторинга обслуживания заемщиками займов, полученных на интернет-площадке «Кубышка» ([kubyshka.by](http://kubyshka.by)), зачастую причиной несвоевременного или не в полном объеме выполнения заемщиками обязательств перед кредиторами является снижение платежеспособности заемщиков, которое может быть вызвано следующими причинами:

- перебои с выплатой заработной платы, потери или перебои с другими источниками доходов;
- потеря основного места работы;

- сокращение объемов бизнеса (в отношении физических лиц, являющихся индивидуальными предпринимателями или владельцами малого и микробизнеса);
- девальвационные процессы – обесценение национальной валюты (в отношении обязательств в иностранной валюте);
- инфляционные процессы;
- другие объективные причины [3].

В соответствии с договором займа за невыполнение обязательств перед кредитором заемщик несет ответственность в виде пени, которая рассчитывается в размере двойной ставки по займу за каждый день просрочки от суммы, неуплаченной согласно графику, а также, если срок просрочки оплаты превышает 7 календарных дней, на заемщика накладывается штраф в размере 20 % от неуплаченной суммы. В будущем, когда данные о просрочке оплаты будут предоставляться интернет-площадкой в кредитный регистр, аккумулирующий всю информацию о кредитной задолженности физического лица, это безусловно станет дополнительным фактором, снижающим его кредитный рейтинг, а следовательно, и перспективы финансирования не только посредством интернет-площадок, но и банков, небанковских кредитно-финансовых организаций, лизинговых и микрофинансовых компаний.

Несмотря на то что кредиторы не всегда обладают полнотой информации о причинах невыполнения заемщиками принятых обязательств, сам этот факт потенциально является поводом для возникновения конфликтной ситуации между заемщиками и кредиторами.

Как правило, руководствуясь интересами кредитора, в случае дефолта интернет-площадка раскрывает ему всю имеющуюся информацию о заемщике, включая его контактные данные. Кредитору в этом случае надлежит самостоятельно принять решение, как поступать в данной ситуации.

Анализ показал, что, столкнувшись с трудными жизненными ситуациями, некоторые заемщики, допустившие нарушение сроков оплаты, начинают вести себя неблагоприятно: перестают отвечать на телефонные звонки, уклоняются от встреч и получения корреспонденции и прочее. Этим самым они усугубляют свое положение, т. к. увеличивается срок просрочки и, соответственно, увеличивается сумма штрафных санкций.

Традиционным решением подобных конфликтов, понятным обеим сторонам и способным снизить степень нервозности кредитора, безусловно является его обращение в суд – третейский или государственный (при ООО «Финансово-аналитическое бюро», которое является создателем интернет-площадки «Кубышка», существует третейский суд, зарегистрированный в установленном порядке).

Вместе с тем такое развитие событий не всегда является гарантированным решением проблемы, а в ряде случаев может провоцировать эскалацию конфликта.

Исполнение решения суда о взыскании с должника денежных средств в пользу кредитора может растянуться на годы как по описанным выше объективным причинам, так и из-за умышленных действий должника в будущем (например, сокрытие информации о неофициальных источниках дохода, выезд за пределы Республики Беларусь, передача имущества в собственность родственников и пр.).

Вариант мирного внесудебного урегулирования конфликтной ситуации, когда обе стороны сделки займа готовы услышать друг друга и найти решение, устраивающее всех, на наш взгляд, мог бы явиться достойной альтернативой судебному процессу. И медиация может и должна стать таким инструментом альтернативного урегулирования споров.

Для запуска медиативных процедур интернет-площадкой может быть предложена кандидатура медиатора, понимающего суть заключенной сделки и поэтому способного с наибольшей эффективностью организовать процедуру медиации. Вместе с тем последнее слово остается за сторонами сделки. Заемщик и кредитор вправе выбрать того медиатора, которому оказывают доверие.

Обладая специальными знаниями и коммуникативными техниками, медиатор призван помочь сторонам конфликта переключить внимание сторон с эмоциональной составляющей конфликта на понимание интересов и поиск взаимовыгодного пути его разрешения. Медиатор не мирит стороны, он не вправе предлагать им варианты разрешения конфликта – его функция заключается в том, чтобы направить переговоры в конструктивное русло, позволяющее сторонам найти их собственное решение, устраивающее обе стороны и эффективно разрешающее конфликт [3].

В потребительском финансировании таких решений немало. При помощи медиатора, например, заемщик и кредитор могут договориться о применении следующих вариантов:

- отсрочка срока действия договора займа;
- рассрочка по договору займа;
- установление более низкой процентной ставки за пользование займом;
- снижение либо полная отмена пени и штрафных санкций за невыполнение обязательств по договору займа;
- отступное (прекращение денежного обязательства заемщика путем предоставления кредитору иного имущества);
- реструктуризация долга заемщика.

Реструктуризация долга может быть проведена за счет участия кредитора в бизнесе заемщика, рефинансировании долга на иных условиях. Возможно,

познакомившись и поговорив друг с другом, кредитор поможет заемщику с трудоустройством или предложит иной способ заработать дополнительный доход либо сократить часть расходов заемщика.

Таким образом, задача медиатора в сфере потребительского кредитования – создать условия, чтобы кредитор и заемщик стали партнерами, совместно работающими над разрешением конфликта их интересов.

Подводя итоги по исследуемой области, можно констатировать, что вопросы расширения сферы применения и всесторонней популяризации медиативных процедур и технологий находится в зоне компетенции государства, а также нескольких ассоциаций и союзов медиаторов, зарегистрированных и действующих в Республике Беларусь.

Участникам финансового рынка, в том числе сферы личных финансов, также целесообразно провести все необходимые мероприятия по включению медиации в бизнес-процессы.

Такое изменение бизнес-процесса в работе интернет-площадок потребительского финансирования в конечном итоге будет способствовать повышению качества общего портфеля займов, выданных посредством интернет-площадок, снижению доли проблемной (просроченной) задолженности, удержанию кредиторов и заемщиков в качестве клиентов интернет-площадки, разгрузке судебных органов и органов принудительного исполнения.

### **Список использованных источников**

1. О стратегии развития финансового рынка Республики Беларусь до 2020 года [Электронный ресурс] : постановление Совета Министров Респ. Беларусь и Нац. банка Респ. Беларусь, 28 марта 2017 г., № 229/6 // Нац. правовой интернет-портал Респ. Беларусь. – Режим доступа: [http://www.nbrb.by/finsector/P229\\_6.pdf](http://www.nbrb.by/finsector/P229_6.pdf). – Дата доступа: 20.02.2019.

2. О медиации [Электронный ресурс] : Закон Респ. Беларусь, 12 июля 2013 г., № 58-3 // Нац. правовой интернет-портал Респ. Беларусь. – Режим доступа: <http://court.gov.by/files/files/2017/Mediation.pdf>. – Дата доступа: 20.02.2019.

3. Дудкин, А. Б. Медиация как альтернативный способ урегулирования споров в потребительском финансировании // А. Б. Дудкин, А. К. Горбач // Юридический мир. – 2018. – № 4 (113). – С. 66.

4. Иванова, Н. В. Медиация в сфере кредитования / Н. В. Иванова // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. – 2017. – № 1. – С. 12–15.